



Visitatierapport

Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland

2012 - 2015



Utrecht, 5 januari 2016

Colofon

Raeflex

Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
W.dewater@raeflex.nl
Www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer drs. H. van Santen (voorzitter)

Mevrouw drs. W.M.R. de Water (algemeen commissielid, secretaris)

Inhoud

Inhoud	3
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
A Recensie	7
B Scorekaart	11
C Samenvatting	13
D Reactie Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland	17
Deel 2 Bijlagen bij het rapport	19
Bijlage 1 Verantwoording beoordeling	21
Bijlage 2 Onafhankelijkheidsverklaringen	31
Bijlage 3 Curricula vitae	35
Bijlage 4 Bronnenlijst	41
Bijlage 5 Lijst geïnterviewde personen	43
Bijlage 6 Meetschaal	45

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties



A Recensie

Terugblik op visitatie 2012 over de periode 2008 - 2011

Tijdens de vorige visitatie constateerde de visitatiecommissie dat het Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland geen zelfstandig bedrijf was maar een onderdeel van de gemeentelijke organisatie. De commissie schreef: "Het gemeentelijk woningbedrijf is een organisatie die zoekende is naar haar rol en verantwoordelijkheden. Door die onduidelijke verantwoordelijkheden van wethouder, ambtelijke organisatie en gemeenteraad laat de uitvoering van werkzaamheden lang op zich wachten." De commissie kwam ook tot de conclusie dat de financiële rekenmethodes die de gemeente Ameland hanteerde ertoe leidde dat het exploitatieresultaat van het woningbedrijf werd afgeroomd ten gunste van de algemene middelen. Hierdoor werd noodzakelijk onderhoud aan het woningbezit uitgesteld. Het gemeentelijk woningbedrijf scoorde met een gemiddeld cijfer van een 5,7 op alle onderdelen onder de norm.

Resultaten visitatie 2016 over de periode 2012 - 2015

Verbeteringen en professionalisering zichtbaar

Het Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland maakt deel uit van de gemeente. Zichtbaar is dat er de afgelopen vier jaar een professionaliseringsslag heeft plaatsgevonden. Taken en rollen zijn veel beter gedefinieerd waardoor de verantwoordelijkheden helder zijn. Er is een duidelijke Meerjaren Onderhoudsbegroting voor het woningbezit vastgesteld en deze wordt gevolgd. Dat is winst ten opzichte van vier jaar geleden.

Uitvoering komt traag van de grond

Reguliere activiteiten voor het beheer van de woningvoorraad van de gemeente worden uitgevoerd. Dit geldt ook voor kwaliteitsverbeteringen aan de woningen bij mutaties. De uitvoering van de duurzaamheidsinvesteringen en nieuwbouw komen traag of niet op gang. Niet reguliere activiteiten moeten eerst worden goedgekeurd door de Gemeenteraad die geen eenduidig beeld heeft over wat het woningbedrijf voor Ameland betekent. Projectvoorstellen kunnen leiden tot fundamentele discussies over nut en noodzaak van het huurwoningbezit van de gemeente Ameland. Dit leidt tot langdurige en stroperige processen.

Bestaansrecht gemeentelijke huurwoningen vooral op papier

Het college kiest in het Collegeprogramma 2014 tot 2018 voor het behoud van een eigen woningbedrijf. De reden hiervoor is omdat zij zeggenschap wil houden en verantwoordelijkheid wil zijn voor de huisvesting van financieel minder draagkrachtigen. Hoewel die keuze is vastgelegd mist de visitatiecommissie elan om pal achter dit doel te staan. De gemeenteraad is wispelturig in haar besluiten waardoor de uitvoering van plannen stroperig is.

Communicatie met de huurders staat in de kinderschoenen

Omdat het gemeentelijk woningbedrijf niet gehouden is aan wetgeving voor overleg met haar huurders (Overlegwet) staat de communicatie in de kinderschoenen. Er is geen Huurdersorganisatie, geen structureel overleg met huurders of bewonerscommissies per kern. Huurders worden bij projecten per brief op de hoogte gesteld en kunnen kennis nemen over besluiten via de gemeentelijke kanalen.

Gemeenteraad verdeeld als intern toezichthouder

De gemeenteraad van Ameland bestaat uit vijf partijen die verdeeld zijn over de toekomst van het gemeentelijk woningbezit. Hierdoor worden besluiten vaak lang aangehouden omdat er geen overeenstemming is over investeringen voor nieuwbouw en duurzaamheid.

Voorwaarden voor betere financiële positie aanwezig

Nadat het gemeentelijke woningbedrijf de afgelopen jaren te maken had met een erg hoge rekenrente voor interne leningen, komt daar via nieuwe overheidsregelingen langzamerhand een einde aan. Dit heeft tot gevolg dat het woningbedrijf niet langer beschouwd kan worden als melkkoe om de financiële huishouding van de gemeente Ameland op orde te krijgen. De investeringen in het woningbezit komen hierdoor meer in lijn met de inkomsten uit de huuropbrengsten.

Sterke punten

- + Sterke betrokkenheid van medewerkers bij het beheer van het woningbezit van de gemeente.
- + Ingezette professionaliseringsslag bij de gemeente Ameland waardoor er heldere structuren zijn uitgezet.
- + Er is een start gemaakt met de uitvoering van het meerjaren onderhoudsbeleid.
- + De samenwerking met Thús Wonen leidt tot professionele input voor het beheer van het woningbezit.

Beleidsagenda voor de toekomst

- Neem een besluit over de toekomst van het gemeentelijk woningbezit, stel een meerjarenbegroting op waarin ook projecten voor duurzaamheid en nieuwbouw zijn opgenomen en zorg dat de verantwoordelijke wethouder de ruimte krijgt om deze plannen uit te voeren. Voorkom dat incidenten of toevallige politiek/bestuurlijke aangelegenheden de strategische doelen van het woningbedrijf doorkruisen.
- Zoek een nieuwe professionele partner voor het beheer van de woningvoorraad. Tot nu toe werd het woningbedrijf ondersteund door de woningcorporatie Thús Wonen. Deze corporatie heeft het contract echter per 31 december 2016 opgezegd. Het woningbezit verdient professioneel beheer wat in 'eigen huis' lastig realiseerbaar is.
- Zorg voor goede communicatie met huurders; kom tot de oprichting van bewonerscommissies per kern en laat huurders meepraten over de investeringen, huurverhogingen en onderhoud van in het woningbezit.
- Verbeter de informatievoorziening van het gemeentelijke woningbedrijf, door het GWA een plaats te geven op de website van de gemeente Ameland.
- Neem de uitvoering van duurzaamheidsinvesteringen ter hand om het doel te behalen het woningbezit te voorzien van label B/C (gemiddeld).
- Werk aan doorstroming omdat een deel van de huurwoningen nu niet verhuurd wordt aan de doelgroep van beleid. De doorstroming kan bevorderd worden door een actief huurbeleid te voeren.

- Neem een besluit over de investeringscapaciteit van het woningbedrijf nu de onderlinge rekenrente is verlaagd. Stel expliciet vast of de huurinkomsten daadwerkelijk aan het onderhoud van het woningbezit ten goede komen of worden de inkomsten van het woningbedrijf in de toekomst via een andere manier van lastenverzwaring toch weer afgeroomd?
- Het woningbezit van de gemeente Ameland is nauwelijks ingesteld op oudere bewoners die meer zorg aan huis nodig hebben. Het is belangrijk dat er beleid wordt geformuleerd om tot meer levensloopbestendig woningbezit te komen.

B Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities 6,4									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	6,0	6,0			6,5	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							6,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden 6,3									
Prestaties	7,5		6,0	7,5			7,0	50%	
Relatie en communicatie							7,0	25%	
Invloed op beleid							4,0	25%	
Presteren naar Vermogen 6,3									
Financiële continuïteit							6,0	30%	
Doelmatigheid							7,0	30%	
Vermogensinzet							6,0	40%	
Governance 5,6									
Besturing	Plan		7,0			5,7	33%		
	Check		5,0						
	Act		5,0						
Intern toezicht	Functioneren RvC		5,0			5,0	33%		
	Toetsingskader		5,0						
	Toepassing Governancecode								
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimering		6,0			6,0	33%		
	Openbare verantwoording		6,0						
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

*) Alleen in hele getallen

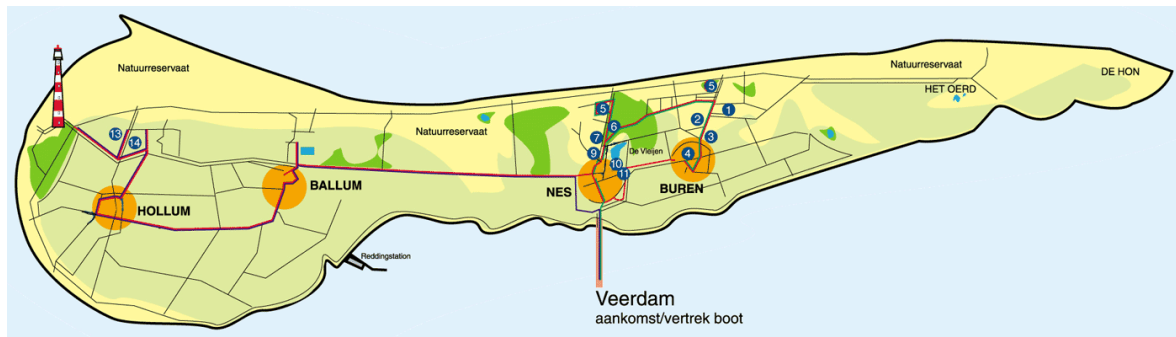
C Samenvatting

Visitatie bij Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) voor kleine corporaties en vond plaats tussen oktober en december 2016.

De visitatiegesprekken vonden plaats op 16 november. Voorafgaand aan de visitatiegesprekken heeft de commissie delen van het woningbezit bezichtigd in Nes en Hollum. De commissie besprak het concept- visitatierapport op 14 december tijdens een advies- en evaluatiegesprek met de opdrachtgever.

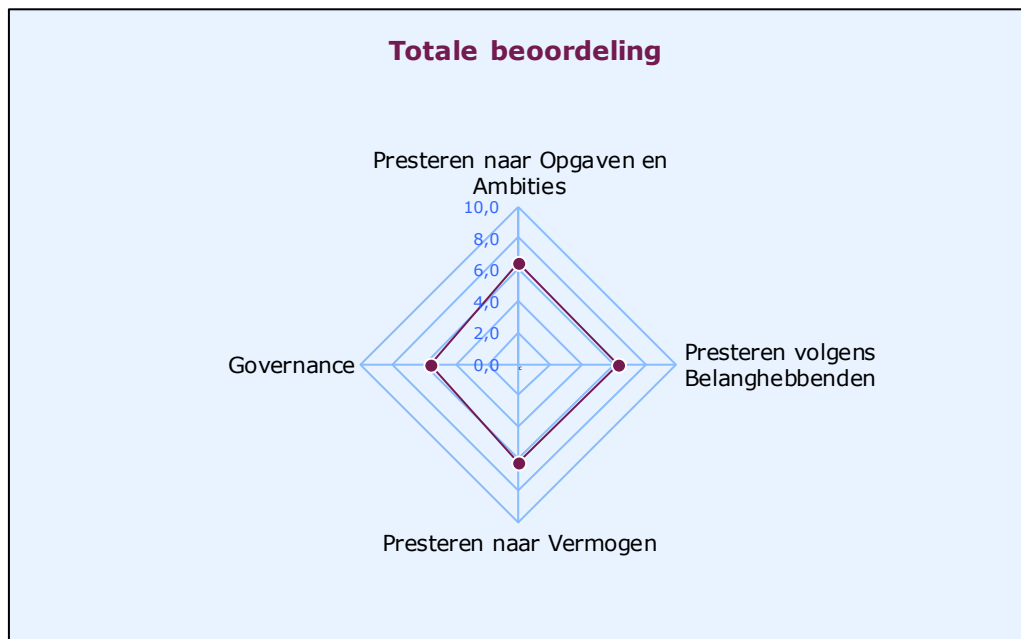
Korte schets Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland



Ameland is een zelfstandige gemeente op het gelijknamige eiland. Het woningbedrijf bezit 258 woningen in de gemeente Ameland en is vertegenwoordigd in de kernen Hollum, Ballum, Nes en Buren. Ameland behoort tot de provincie Friesland. Op het eiland wonen circa 3.590 inwoners waarvan 23 procent jonger is dan 20 jaar en 21 procent ouder dan 64 jaar. Het woningbedrijf richt zich op huurders met inkomens tot 40.000 euro per jaar. Het woningbezit is opgebouwd sinds de vijftiger jaren van de vorige eeuw. Het Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland is geen zelfstandig bedrijf maar maakt deel uit van de gemeentelijke organisatie. Sinds 2012 is er een professionalisering ingetreden en wordt de organisatie van het gemeentelijk woningbedrijf duidelijker. Dit visitatierapport gaat alleen over het Gemeentelijk Woningbedrijf en heeft geen betrekking op andere onderdelen van de gemeentelijke organisatie. Waar de visitatiemethodiek niet kon worden toegepast heeft de commissie zich onthouden van een oordeel.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Beoordelingen Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	6,4
Presteren volgens Belanghebbenden	6,3
Presteren naar Vermogen	6,3
Governance	5,6

De commissie komt tot de conclusie dat Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland op alle onderdelen vooruitgang boekte ten opzichte van de vorige visitatie. Alleen op het onderdeel Governance is de vooruitgang gering. De prestaties naar opgaven en ambities, volgens de belanghouders en naar vermogen zijn flink verbeterd.

6,4

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een 6,4. Dit cijfer is als volgt opgebouwd. Het huisvesten van de doelgroep en de bijzondere doelgroep waardeert de commissie met een 7,0. Het woningbeheer, de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van duurzaamheidsinvesteringen zijn alle drie voldoende (6). De commissie heeft geen oordeel gegeven voor het onderdeel sloop of nieuwbouw omdat deze activiteiten niet hebben plaatsgevonden. Kwaliteitsverbetering van het woningbezit vindt over het algemeen plaats tijdens mutatie. Ook heeft er een pilot plaatsgevonden met integraal groot-onderhoud. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6. Het onderdeel 'kwaliteit wijken en buurten' is niet beoordeeld, omdat de inzet door het woningbedrijf niet los gezien kan worden van de inzet van de Gemeente Ameland zelf. Tijdens de visitatieperiode heeft het Gemeentelijk Woningbedrijf nieuwe ambities en doelen geformuleerd als onderdeel van het Collegeprogramma 2014 – 2018: Duurzaam, Ondernemend en Sociaal. De commissie komt tot het oordeel dat de ambities passend zijn in het werkgebied en voldoende actueel (6).

Presteren volgens Belanghebbenden

6,3

Als belanghebbenden sprak de commissie met enkele huurders. Gemiddeld geven de huurders het woningbedrijf een voldoende oordeel. De huurders konden niet op alle terreinen een oordeel uitspreken. De huurders zijn redelijk tevreden over de woning, de kwaliteit van het onderhoud en de dienstverlening. De invloed op het beleid herkennen de huurders niet. Zij weten niet wat het beleid van het woningbedrijf is.

De belanghebbenden geven GWA de volgende verbeteruggesties mee:

- Verbeter de communicatie met de huurders. Huurders worden alleen geïnformeerd als er onderhoud aan de woningen gaat plaatsvinden. De informatie kan langer van te voren worden gegeven en specifiek. Dan kunnen huurders die zelf werkzaamheden willen uitvoeren in de woning daar rekening mee houden.
- Verbeter het klachtenonderhoud. Soms worden klachten genoteerd maar krijgt de huurder geen terugkoppeling of de klacht kan worden verholpen en wanneer.

Presteren naar Vermogen

6,3

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 6,3. Dit cijfer bestaat uit de oordelen Financiële continuïteit (6), Doelmatigheid (7) en Inzet van het vermogen (6). De financiële continuïteit van het GWA is voldoende omdat dit integraal onderdeel uitmaakt van het gemeentelijke financiële kader. De doelmatigheid is ruim voldoende omdat er een sobere werkorganisatie is ingericht voor het beheer en onderhoud van de woningen van het GWA. Er wordt duidelijk gestuurd op het beperken van de lasten van het GWA. Wat betreft de vermogensinzet voldoet GWA aan het ijkpunt voor een 6 omdat het woningbedrijf via de jaarverslagen haar inzet van het beschikbare vermogen verantwoordt en de geleverde prestaties omschrijft. De commissie merkt aanvullend op dat in het begin van de visitatieperiode er met een erg hoge rente werd gerekend, waardoor de inzet van het vermogen beperkt was. Sinds enige tijd is de rekenrente naar beneden gebracht waardoor de middelen van het GWA ook daadwerkelijk ingezet kunnen worden voor het beheer en onderhoud van de woningen.

Governance

5,6

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 5,6. Dit is van de vier prestatievelden het laagste oordeel. Deels wordt dit lage oordeel veroorzaakt door de gemeentelijke structuur waarin het woningbedrijf is ingebed. Deze structuur laat zich niet een-twee-drie vertalen naar de gang van zaken bij een woningcorporatie. Zo is de planvorming binnen de gemeente Ameland goed ontwikkeld, maar lijkt er nauwelijks sprake van een Demingcircle waarbij de prestaties worden gevolgd en zo nodig bijgesteld in een check en act fase. Ook laat het intern toezicht door de grilligheid in besluitvorming van de gemeenteraad te wensen over. Tenslotte is de externe verantwoording weliswaar op orde omdat de Wet Openbaarheid van Bestuur een grote mate van transparantie oplegt. Tegelijkertijd constateert de commissie dat de communicatie met de huurders minimaal is en de 'vindbaarheid' van het woningbedrijf via de website van de Gemeente Ameland sterk kan verbeteren.

D Reactie Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland

Reactie Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland op het visitatierapport



Raeflex
Mevrouw W.M.R. de Water
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT

Onderwerp	Bijlage(n)	Ons kenmerk	Telefoon	Datum	Verzonden
Reactie visitatierapport GWA		F1/SW	(0519) 555 555	4 januari 2017	6 januari 2017

Geachte mevrouw De Water,

In 2012 heeft uw organisatie voor de eerste keer een visitatie uitgevoerd van Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland (GWA). De visitatiecommissie constateerde toen dat GWA een organisatie is die zoekende is naar haar rol en verantwoordelijkheden, met onder meer als gevolg dat de uitvoering van werkzaamheden lang op zich laat wachten. De toegepaste financiële rekenmethodes van gemeente Ameland leidden tot een afroming van het exploitatieresultaat van GWA ten gunste van de algemene middelen en GWA scoorde met een gemiddeld cijfer van 5,7 op alle onderdelen onder de norm.

In de laatste maanden van 2016 heeft u opnieuw een visitatie uitgevoerd, waarbij het functioneren van GWA in de periode 2012 tot en met 2015 is beoordeeld. In de samenvatting van het rapport verwoordt de commissie de conclusie dat GWA op alle onderzochte onderdelen vooruitgang boekte ten opzichte van de vorige visitatie, waarbij de vooruitgang op het onderdeel Governance gering is.

In onderdeel A van de rapportage, Recensie, worden de resultaten nog eens uitgebreider weergegeven, waarbij in het onderdeel '*Beleidsagenda voor de toekomst*' adviezen zijn aangegeven voor toekomstige verbeteringen.

Wij kunnen ons vinden in de inhoud van het visitatierapport. De rapportage zullen wij voorleggen aan college en raad. Met inachtneming van de geldende politieke constellatie, zullen wij trachten om uitvoering te geven aan de geformuleerde adviezen en aanbevelingen. Als eerste zal daarbij prioriteit wordt gegeven aan duurzaamheidsinvesteringen om het woningbezit te voorzien van minimaal label B.

Wij bedanken tenslotte uw visitatiecommissie voor de verrichte werkzaamheden.

Met vriendelijke groet,

Paul Kiewiet
adjunct-directeur

Jelmeraweg 1
9162 EA
Ballum-Ameland
Tel. 0519-555555
Fax 0519-555599

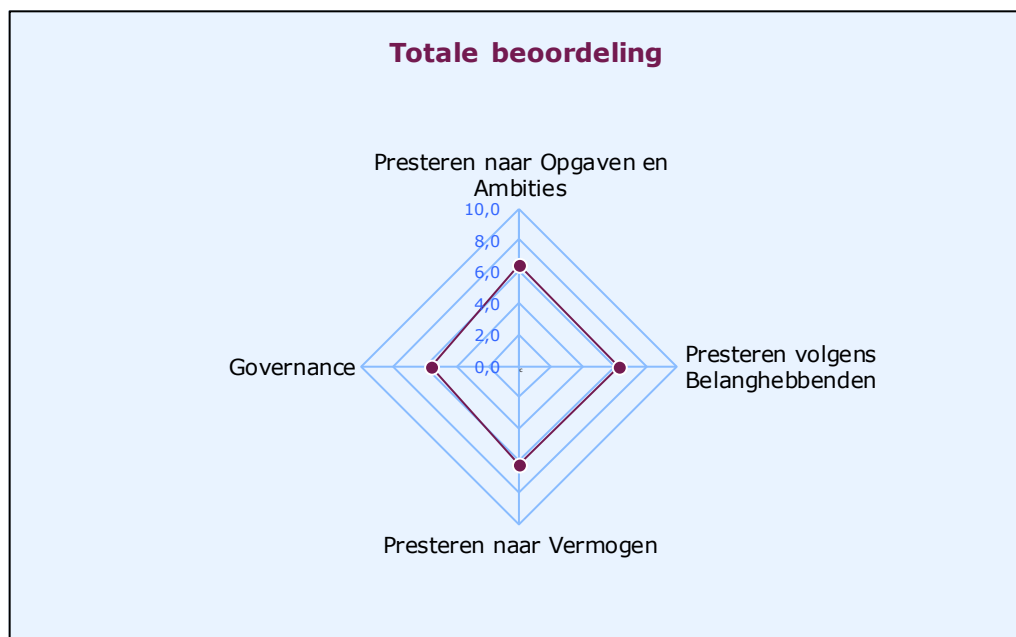
Postadres:
Postbus 22
9160 AA
Hollum-Ameland
info@ameland.nl
www.ameland.nl

Deel 2

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Verantwoording beoordeling



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	6,4
Presteren volgens Belanghebbenden	6,3
Presteren naar Vermogen	6,3
Governance	5,6

Presteren naar Opgaven en Ambities (6,4)

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Ook beoordeelt de commissie of het GWA eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven (6,5)

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 6,5.

Dit oordeel is opgebouwd uit vier deelcijfers: een 7 voor Huisvesten van de doelgroep, 7 voor Huisvesting bijzondere doelgroepen en een 6 voor Kwaliteit woningen, woningbeheer en duurzaamheid en een 6 voor (des-) Investeren in vastgoed.

Huisvesting van de primaire doelgroep (7,0)

Het GWA wijst de huurwoningen toe volgens de huisvestingsverordening. Als belangrijkste eisen zijn economische en/of maatschappelijke binding opgenomen. Vervolgens is passendheid een afwegingscriterium, onder te verdelen in gezinssituatie en inkomen. Wat betreft de inkomensgrens hanteert de gemeente Ameland de grens van 40.000 euro per jaar. In de jaarverslagen worden de mutaties huurwoningen vermeld. De toewijzing verloopt volgens de gemeentelijke regels die in de huisvestingsverordening zijn vermeld. Er zijn geen nadere gegevens bekend over passend gehuisveste huishoudens. Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat er veel scheefwoners zijn in het woningbezit van het woningbedrijf. Het GWA heeft berekend dat circa 15 procent van de woningen wordt bewoond worden door huurders met een te hoog inkomen. De toewijzing is echter op orde. De commissie beoordeelt dat het gemeentelijke woningbedrijf zich houdt aan de regels voor de toewijzing van vrijkomende huurwoningen en beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen (7,0)

GWA voldoet aan de eisen zoals die zijn opgesteld voor Huisvesting van de doelgroep van beleid. Voor zover het woningbezit geschikt is, worden woningen ook aan bijzondere doelgroepen toegewezen. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer (6,0)

Vanaf de samenwerking met Thús Wonen zijn in 2010 en 2011 alle woningen opgenomen, de onderhoudsconditie is geïnventariseerd, er is een Strategisch voorraadbeleid opgesteld en het onderhoud wordt uitgevoerd volgens een Meerjaren Onderhoudsbegroting. Groot onderhoud wordt alleen bij mutatie uitgevoerd. Door de lage mutatiegraad in het woningbestand duurt het erg lang voordat alle woningen aan het basisniveau voldoen. In 2012 en 2013 zijn vijf woningen in een pilot planmatig onderhoud in Hollum en Nes aangepakt. De conclusie was na beëindiging van de pilot, dat het binnen de Amelandse situatie niet tot een grotere efficiëntie leidde om het groot onderhoud in een keer aan te pakken. Deze vorm van groot onderhoud wordt daarom niet voortgezet. Wat betreft energiemaatregelen heeft het gemeentelijk woningbedrijf het voornemen om de woningen minimaal naar gemiddeld label B/C te brengen. Onlangs zijn echter voorstellen gedaan vanuit het directieteam, om te onderzoeken of het mogelijk is het woningbezit zodanig aan te pakken dat zij voldoen aan de criteria voor "nul op de meter" woningen (NOM). Hierdoor is de uitvoering van de energiemaatregelen in de bestaande voorraad vertraagd. Dit ondanks het feit dat er subsidie beschikbaar is gesteld om de duurzaamheidsmaatregelen uit te voeren. De gemeente Ameland loopt nu het risico deze subsidie te verspelen door het uitstel. De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,0 – onder de opgaven - omdat het tempo van kwaliteitsverbetering (plattegrondaanpassing en labelsprong) van de woningen (zeer) laag ligt. De kwaliteit van de dienstverlening is voldoende: er is binnen de gemeentelijke organisatie een aanspreekpunt voor huurders voor onderhoudskwesties en een aanspreekpunt voor verhuur- en administratieve vragen.

(Des)investeren in vastgoed (6,0)

Het GWA heeft in de visitatieperiode geen woningen verkocht en sloop-/nieuwbouwplannen gerealiseerd. Hoewel er in maart 2014 is besloten tot de bouw van zeven starterswoningen op twee beschikbare locaties in Hollum en Nes, zijn deze plannen niet tot uitvoering gekomen. De uitwerking stuit op problemen. Dit heeft er mee te maken dat de gemeenteraad dient in te stemmen met de definiëring van de termen: starter, de uitgifteregels, de verkoopprijzen van de (casco-)woningen, de projectexploitatie en de dekking van de tekorten op het project. Omdat de verdeeldheid binnen de gemeenteraad groot is, kunnen er geen stappen gezet worden om tot uitvoering te komen.

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,0 omdat het GWA zich actief inzet voor het voorbereiden van nieuwbouw en het GWA de verbetering van het bestaande bezit volgens planning uitvoert. De commissie ziet dat de wethouder en ambtelijke organisatie afhankelijk zijn van besluitvorming door de gemeenteraad van Ameland en er een impasse is ontstaan.

Kwaliteit van wijken en buurten (geen oordeel)

De commissie heeft op dit onderdeel geen oordeel gegeven, omdat de inzet op de kwaliteit van wijken en buurten door het Gemeentelijk Woningbedrijf op Ameland niet los gezien kan worden van de inzet van de Gemeente Ameland zelf.

Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven(6,0)

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een 6,0. Het gemeentelijk woningbedrijf voldoet aan de eisen voor het ijkpunt.

De ambities zijn vastgelegd in gemeentelijke nota's.

De kerndoelen werden in 2012 als volgt geformuleerd:

- Voorzien in de vraag naar woonruimte voor starters.
- Verhouding tussen kwaliteit woningen en huurprijzen in evenwicht brengen ter bevordering van de doorstroming.
- Voorzien in duurdere huurwoningen voor specifieke doelgroepen.
- Opvullen van gat tussen huur en koop.
- Verhogen kwaliteit van de voorraad.
- Voorzien in extra woningen die ook geschikt zijn voor senioren (extra voorzieningen op de begane grond).

Strategische nieuwbouw om doorstroming op gang te brengen.

Vervolgens zijn de doelstellingen in 2014 geherformuleerd (Collegeprogramma 2014 – 2018):

- Het is gewenst dat de in 2011 vastgestelde Strategisch Voorraadbeleid wordt uitgevoerd.
- Het gemeentelijk woningbedrijf wil zich meer focussen op de bouw van multi categorale en vooral duurzame woningen in alle dorpen. Deze woningen moeten ook geschikt zijn voor de zorg en verpleging van zelfstandig wonende ouderen.
- Behoud van het eigen woningbedrijf op Ameland.
- Alle werkzaamheden voor het gemeentelijk woningbedrijf worden ondergebracht in één aanspreekpunt. Daar waar deskundigheid ontbreekt wordt deze ingehuurd via de samenwerkingspartner Thús Wonen.

- Er dient een vastgoedtak te ontstaan binnen de gemeente Ameland die min of meer zelfstandig opereert.
- Door middel van de verkoop van woningen (15 – 20 procent van het bezit), moeten er financiële middelen worden vrijgespeeld die ingezet kunnen worden aan renovatie van bestaand bezit en het bouwen van betaalbare nieuwe huurwoningen.

De commissie constateert dat het woningbedrijf zich duidelijke doelen stelt die passen bij het werkgebied. Gelet op de stroperige besluitvormingsprocessen worden ambities vaak bijgesteld of de uitvoering uitgesteld. Wel ziet de commissie dat er hard is gewerkt aan het uitvoeren van het Strategische Voorraadbeleidsplan, dat er pilots onderhoud zijn uitgevoerd en dat er een professionalisering is opgetreden in de organisatie. De commissie is daarom van oordeel dat het gemeentelijk woningbedrijf voldoet aan het ijkpunt.

Presteren volgens Belanghebbenden (6,3)

De belangrijkste belanghouder voor het GWA zijn de huurders. Er is geen huurdersorganisatie. Daarom zijn er voor de visitatie diverse huurders uitgenodigd uit de verschillende dorpen op Ameland; de opkomst voor het visitatiegesprek was gering. Wel sprak de commissie met een huurder die al langere tijd huurder was en een huurder die pas sinds kortere tijd een woning huurde. Gelet op de verwevenheid van het GWA met de gemeentelijke organisatie is de gemeente niet gesproken als belanghouder.

De oordelen van de huurders over de geleverde prestaties van Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland zijn als volgt:

Huisvesting van de primaire doelgroep (7,5)

De huurders geven aan dat het gemeentelijk woningbedrijf in vrijkomende woningen huurders huisvest met een smalle beurs. Daarom vinden de huurders dat het woningbedrijf dit goed doet. Wel stellen zij vast dat er in veel woningen van het woningbedrijf ondertussen mensen wonen die 'daar niet meer thuishoren' omdat hun inkomen behoorlijk is gestegen.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen (geen oordeel)

De huurders geven aan dit niet te kunnen beoordelen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer (6,0)

In het algemeen vinden de huurders de *kwaliteit van de woningen* wel goed. Waar nodig wordt onderhoud uitgevoerd. Wat wordt uitgevoerd is niet even effectief (voorbeeld van gevelherstel wat keer op keer moet gebeuren). Kleine reparaties verlopen goed, structurele problemen zoals vocht in de woningen wordt niet aangepakt. Dit wordt ook veroorzaakt doordat het om gedateerd woningbezit gaat. Dit geldt ook voor de woningbeveiliging. Hang- en sluitwerk is vaak op orde, maar dan wordt er iets in de woning "vergeten", zoals de achterdeur. Een deel van de huurders voert het onderhoud zelf uit (meestal na verkregen toestemming), omdat onderhoud door de gemeente wat te lang uitblijft en/of omdat men zelf handig is. Het stoort de huurders dat zij geen zicht hebben op wanneer er onderhoud zal worden uitgevoerd. De communicatie hierover is beperkt en een meerjarenplanning ontbreekt in de ogen van de huurders. Als er werkzaamheden worden gepland, dan valt er een brief op de mat met de melding: "Wij gaan binnen afzienbare tijd bij u". Maar er wordt niet aangegeven wanneer de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Energie en duurzaamheid: Er is lange tijd discussie geweest rond de energetische verbetering van de woningen. Het opplussen blijft bij goede voornemens. De uitvoering blijft achter. Dit alles levert nog steeds te vaak te hoge stookkosten op. De huurders zijn hier kritisch over. Dit leidt tot een deelscore op dit onderdeel van een onvoldoende.

Kwaliteit dienstverlening: is over het algemeen op orde. "Je wordt vriendelijk te woord gestaan." Wel zijn huurders verbaasd dat als de vaste medewerkers met vakantie zijn, klachten niet worden genoteerd. "Dan moet je weer opnieuw bellen, maar ik wil daar niet over zeuren".

(Des)investeren in vastgoed (7,5)

De huurders geven aan dat het voor hen niet altijd duidelijk is wanneer wat, waarom en wanneer wordt geïnvesteerd. Volgens hen zouden sommige woningen best gesloopt kunnen worden als er maar betaalbare nieuwbouw voor in de plaats komt. Renovaties worden bij mutatie doorgevoerd. Volgens de huurders kan dit beter. Er zijn plannen om een inhaalslag te maken voor groot onderhoud om alle woningen weer anno nu te brengen. De huurders zien dat wat echt nodig is, ook wordt gedaan. Huurders zien ook dat nieuwbouw de laatste jaren niet heeft plaatsgevonden.

Kwaliteit van wijken en buurten (geen oordeel)

Omdat het voor de huurders niet duidelijk is wat er vanuit het Gemeentelijk Woningbedrijf wordt gedaan en wat vanuit de gemeente geven zij op dit onderdeel geen oordeel.

Relatie en wijze van communicatie met de corporatie (7,0)

Er is geen huurdersoverleg. De huurders worden (meestal) per brief geïnformeerd als er onderhoud aan de woning plaatsvindt. Tijdens het visitatiegesprek geven de huurders aan dat het fijn zou zijn als zij op voorhand weten wat de gemeente van plan is met de woningen, en niet op het laatste moment informatie rondsturen. "Het komt ook voor dat je 's avonds thuiskomt en dat er opeens steigers in de tuin staan omdat zij zijn gaan schilderen." De huurders geven aan dat er een tijd geleden informatie over energiemaatregelen is rondgestuurd, maar dan "hoor je er niets meer van."

Ondanks deze voorbeelden geven de huurders aan dat de gemeente wel altijd vriendelijk is bij telefonische klachten. Daarom is de beoordeling van dit onderdeel een 7,0.

Mate van invloed op het beleid van het gemeentelijk woningbedrijf (4,0)

De huurders geven aan geen zicht te hebben op het beleid van het gemeentelijk woningbedrijf. En zeker geen invloed te kunnen uitoefenen.

Zij beoordelen dit onderdeel daarom met een 4,0.

Verbeterpunten huurders

De huurders zijn duidelijk dat vooral de communicatie moet verbeteren van het Gemeentelijk Woningbedrijf.

De verbeterpunten zijn:

- Betrek je huurders meer bij wat je gaat doen.
- Zorg voor meer duidelijkheid (en kom je voornemens na); neem onzekerheid weg.
- Overleg rond huurverhogingen: deel niet mee, maar overleg vooraf.
- Kijk bij woningtoewijzing meer naar de gezinssamenstelling.
- Houd meer rekening met het feit, dat er in de toekomst meer "levensloopbestendige" woningen nodig zijn. Veel van de huidige huizen zijn niet geschikt voor mensen die zorg nodig hebben.

Presteren naar Vermogen (6,3)

In dit hoofdstuk beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden. Er wordt gekeken of er een onderbouwde visie is op het vermogen en de inzet daarvan zonder het voortbestaan van de corporatie in gevaar te brengen.

De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Financiële continuïteit
- Doelmatigheid
- Vermogensinzet

Financiële continuïteit (6,0)

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt.

Het Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland voldoet aan het ijkpunt voor een 6 op basis van de volgende argumenten. De begroting en de verantwoording van het Gemeentelijk Woningbedrijf maakt integraal onderdeel uit van de gemeentelijke begrotings- en verantwoordingscyclus. In het jaarverslag 2015 van de gemeente is het woningbedrijf opgenomen in programma 12. De financiële verantwoording is gekoppeld aan het hoofddoel van het woningbedrijf. Door het Gemeentelijk Woningbedrijf als afzonderlijk programma op te nemen, ontstaat meer duidelijkheid in de baten en lasten structuur. De gemeente (en dus het woningbedrijf) is gebonden aan de voor haar gestelde (gemeentelijke) regels.

De financiële integraliteit brengt met zich mee, dat de borging van de financiële continuïteit van het Gemeentelijk Woningbedrijf deel is van de borging van de totale gemeente Ameland. Hierdoor is de continuïteit optimaal gewaarborgd. De commissie constateert voorts dat GWA een eigen financiële meerjarenbegroting heeft waarin balans, exploitatierekening en kasstroomoverzichten zijn doorgerekend tot en met 2023. Omdat in dit model bovendien een aantal variabelen kunnen worden aangepast (aantal woningen nieuwbouw, aantal woningen verkoop en huurontwikkeling), kunnen diverse scenario's worden doorgerekend op de financiële effecten voor de gehele planperiode. GWA heeft tenslotte een inventarisatie gemaakt van alle financiële effecten van alle (toekomstige) maatregelen op het gebied van onderhoud, kwaliteitsmaatregelen, vervanging badkamers, keukens, centrale verwarming en dergelijke. Deze inventarisatie per woning biedt een beoordelingskader voor de afweging van maatregelen in relatie tot de (toekomstige) gebruiksmogelijkheden (verhuurbaarheid) van deze specifieke woning.

Doelmatigheid (7,0)

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Omdat het GWA deel uitmaakt van de gemeentelijke organisatie zijn er geen benchmarkgegevens beschikbaar. Toch stelt de commissie vast dat het Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

Uit de meest recente jaarverslagen blijkt dat het woningbedrijf beschikt over een toegerekende gemeentelijke formatie van 2,5 fte. Op een bestand van 258 woningen vindt de commissie dat redelijk. De toegerekende salariskosten bedragen circa 72.500 per fte. Ook dat lijkt redelijk in lijn omdat het woningbedrijf, indien nodig, kan beschikken over de deskundigheid van andere disciplines binnen de gemeentelijke organisatie. Over de visitatieperiode laat de formatie met de bijbehorende salariskosten een eenduidig beeld zien. Er is geen onderbouwde toerekening van "overhead" in de jaarverslagen aangetroffen. Dit verwondert de commissie, omdat deze kosten er wel zijn. De commissie ziet dat er binnen de gemeente een actieve sturing is op de beperking van de lasten binnen het Gemeentelijk Woningbedrijf. Dit heeft de commissie als pluspunt herkend waardoor wij tot het oordeel van een 7 komen.

Vermogensinzet (6,0)

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties.

Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat het woningbedrijf via de jaarverslagen haar inzet van het beschikbare vermogen verantwoordt en de geleverde prestaties omschrijft. Hierdoor biedt het woningbedrijf inzicht in de inzet van haar vermogen en de maatschappelijke prestaties. Bovendien werkt het GWA met een rekenmodel waarin de financiële effecten van onderhouds- en kwaliteitsmaatregelen zijn opgenomen. Dit is bij het onderdeel financiële continuïteit al beschreven.

De commissie maakt de kritische opmerking dat de verhouding tussen de rentelasten en de overige lasten opvallend is. Dit blijkt uit de jaarverslagen. De gemeente Ameland past een rekenrente toe van 6 procent over de fondsen van het GWA en 6,5 procent over de kapitaalverstrekking aan het GWA.

Deze rekenrentes zijn in de visitatieperiode veel hoger dan op de financiële markt gebruikelijk is. Dit klemt temeer omdat in het jaarverslag 2015 de verdeling van de rentekosten over de diverse programma's plaats vindt op basis van een vast rentepercentage van 4 procent. De reden voor het verschil in verdeling tussen programma 12 (GWA) en de overige programma's wordt in de verslaggeving niet aangegeven. De commissie stelt vast dat er hierdoor geen optimale aanwending van de totaal beschikbare middelen binnen het gemeentelijk woningbedrijf mogelijk is. De gemeente 'roomt' de inkomsten af door een hogere rente te berekenen. De gemeentelijke besluitvorming op dit onderdeel ligt buiten de scope van de visitatie. De commissie kan geen oordeel vellen over de gemeentelijke besluitvorming op dit punt.

Governance (5,6)

Besturing (5,7)

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiebesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,7

Plan (7,0)

De beleidsvoorbereiding vindt plaats door de ambtelijke organisatie van het WBA. Er worden regelmatig plannen gemaakt en via Collegeprogramma's vastgesteld. De planvorming voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat er een actuele visie is voor het Gemeentelijk Woningbedrijf en deze visie regelmatig tegen het licht wordt gehouden tijdens Raadvergaderingen. Ook is de visie geconcretiseerd in doelen en een meerjarenonderhoudsplan. De commissie constateert pluspunten in de planvorming:

- + Zo nodig vindt bijstelling plaats doordat er nieuwe inzichten zijn voor het beheer van de woningvoorraad op Ameland.
- + In de programmabegroting en het jaarverslag van de gemeente wordt nadrukkelijk onderscheid gemaakt tussen hoofddoel, kerndoelen, uitwerking doelen in maatregelen en activiteiten, gekoppeld aan actualiteit en geplande inspanningen.

De commissie komt hierdoor tot het oordeel 7 op de planvorming.

Check (5,0)

De commissie constateert dat het Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland niet voldoet aan de criteria voor het ijkpunt. Het woningbedrijf beschikt niet over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee gevolgd wordt wat de stand van zaken is van de voorgenomen prestaties. De commissie heeft geen managementrapportages aangetroffen waarmee de doelen zoals het meerjarenonderhoudsbeleid worden gevolgd, zodat tijdig kan worden bijgestuurd. Wel wordt in het jaarverslag aangegeven welke prestaties zijn geleverd door het gemeentelijk woningbedrijf. Dit kan echter niet gezien worden als een goede invulling van de Check-fase.

Act (5,0)

In deze fase wordt er van het Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland verwacht dat zij actief bijstuurt als er afwijkingen zijn tussen de voorgenomen doelen en de geleverde prestaties. Doordat de check-fase niet goed ontwikkeld is, heeft de commissie geconstateerd dat er onvoldoende wordt bijgestuurd bij afwijkingen. Een voorbeeld hiervan is de voorgenomen nieuwbouw van cascowoningen. Hoewel er in 2014 een besluit is genomen om zeven cascowoningen te bouwen voor starters, laat de uitvoering op zich wachten. Omdat de gemeenteraad verdeeld is over de randvoorwaarden van nieuwbouw, kan de uiteindelijke realisatie geen doorgang vinden. Er wordt geen actie ondernomen door het woningbedrijf om dit doel alsnog te realiseren. De commissie stelt vast dat het woningbedrijf niet voldoet aan de eisen die aan deze fase gesteld worden en beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Intern toezicht (5,0)

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten, dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

Gelet op de gemeentelijke structuur heeft de commissie dit als volgt ingevuld:

Het woningbedrijf maakt integraal onderdeel uit van de gemeente Ameland. De besturing is in handen van het college/de verantwoordelijk wethouder. De uitvoering ligt bij de ambtelijke organisatie. De gemeenteraad functioneert als intern toezichthouder.

De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 5.

Functioneren Gemeenteraad t.a.v. het Gemeentelijk Woningbedrijf (5,0)

In vergelijking met vier jaar geleden zijn er stevig stappen gezet om uitvoering, bestuur en toezicht eenduidiger en meer toetsbaar voor het voetlicht te krijgen. De professionaliseringsslag binnen de gemeentelijke organisatie is ook doorgezet op het Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland.

De commissie constateert dat in 2013 de organisatie van het GWA is vastgesteld waarbij de rollen en taken eenduidig zijn omschreven:

- de gemeenteraad stuurt;
- het college bestuurt;
- de directie stuurt aan;
- de gemeentelijke organisatie voert uit.

Hoewel dit een heldere omschrijving is, blijkt de gemeenteraad regelmatig dermate verdeeld te zijn over het gemeentelijke woningbezit waardoor de werkorganisatie in de uitvoering van haar taken ernstig wordt gehinderd. Hierdoor wordt het GWA als 'stroperig' ervaren. De samenstelling van de gemeenteraad bestaat uit zes partijen (CDA, Ameland '82, Algemeen Belang Ameland, PvdA, VVD). Dit is tot stand gekomen door het democratische proces waarbij de inwoners van de gemeente Ameland de gemeenteraadsleden eens in de vier jaar kiezen.

De commissie komt tot de conclusie dat de samenstelling van de gemeenteraad niet gebaseerd is op deskundigheid t.a.v. het gemeentelijk woningbedrijf, de raad onvoldoende zicht heeft op haar rol als toezichthouder en de raad een afwachtende houding vervult.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5 omdat niet voldaan wordt aan het ijkpunt van een voldoende.

Toetsingskader (5,0)

Bij dit onderdeel onderzoekt de visitatiecommissie of de interne toezichthouder werkt met een actueel toetsingskader. In de praktijk zijn er doelen voor het GWA vastgelegd en is het concrete beheer van het woningbezit vastgelegd in een Meerjaren Onderhoudsbegroting. Onduidelijk is of de gemeenteraad deze documenten hanteert als toetsingskader.

De commissie krijgt de indruk dat de gemeenteraad door haar wispelturige besluitvorming de uitvoering van doelen van het woningbedrijf vertraagd. De commissie komt tot het oordeel dat er wel documenten zijn die als toetsingskader kunnen worden gebruikt, maar dat de gemeenteraad dit niet als zodanig gebruikt. Het oordeel is daardoor dat niet wordt voldaan aan de eisen van het ijkpunt.

Toepassing Governancecode (niet van toepassing: geen oordeel)

Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland maakt deel uit van de gemeentelijke organisatie en is daardoor niet gehouden aan de Governancecode voor woningcorporaties. De commissie spreekt geen oordeel uit.

Externe legitimering en verantwoording (6,0)

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre het woningbedrijf de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten:

Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Externe legitimatie (6,0)

Het woningbedrijf hoeft niet te voldoen aan wet- en regelgeving die geldt voor woningcorporaties zoals de Governancecode en de Overlegwet (Huurders/Verhuurder). Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat er sprake is van een democratisch gekozen gemeenteraad, college van B&W. De transparantie en de betrokkenheid van inwoners van Ameland is geborgd via openbaarheid van openbaar bestuur.

Openbare verantwoording (6,0)

Bij dit onderdeel gaat de commissie na in hoeverre het Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland gerealiseerde prestaties vermeld in openbare publicaties. De commissie constateert dat via de Wet Openbaar Bestuur, de gemeentelijke documenten openbaar zijn en besluitvorming bekend gemaakt wordt via lokale nieuwsberichten. In aanvulling op het gemeentelijke jaarverslag wordt een eigen jaarverslag door het woningbedrijf opgesteld. De commissie heeft twijfels of dit jaarverslag voor belanghebbenden een goede rol vervuld. Ook al doordat het woningbedrijf via de website niet als zelfstandige eenheid vindbaar is.

Gelet op de beschikbaarheid van de informatie over het woningbedrijf komt de commissie tot de conclusie dat zij voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

Bijlage 2 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex



Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland

Jaar visitatie : 2016

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland hebben.

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 18 augustus 2016

Handtekening

A handwritten signature in blue ink, written over a horizontal dotted line. The signature is stylized and appears to be 'W.M.R. de Water'.

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland te Ameland

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer drs. H. van Santen

Geboortedatum : 24-07-1952

Handtekening : 

Datum : 24-08-2016

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland te Ameland

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

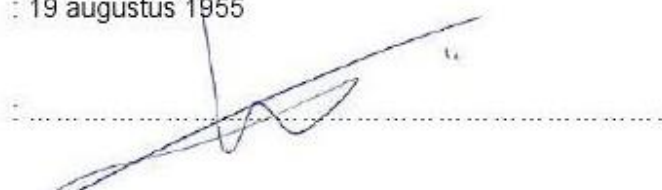
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Geboortedatum : 19 augustus 1955

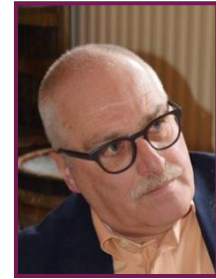
Handtekening



Datum : 23 augustus 2016

Bijlage 3 Curricula vitae

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.



Voorzitter

Drs. H. van Santen (Herman)

Korte kennismaking

Mijn ervaring is zowel bestuurlijk als managerial van aard. Als wethouder in Gorinchem heb ik onder meer volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en grondzaken in mijn portefeuille gehad. Vanaf 2011 tot 2015 ben ik lid geweest van Provinciale Staten van Zuid-Holland; portefeuille groen, wonen en ruimtelijke ordening. Afgezien van de vanzelfsprekend inhoudelijke kennis van het werkterrein van corporaties, kan ik vanuit mijn ervaring goed het lokale krachtenveld inschatten. Ik heb diverse bestuurlijke en toezichthoudende functies uitgevoerd bij organisaties, met activiteiten op het snijvlak van corporaties en lokale overheid. Daarin ben ik nog steeds actief.

Visitatie

Vanaf de start van Raeflex ben ik als visitor actief, als algemeen commissielid en voorzitter. Ik heb veel verschillende corporaties in verschillende werkgebieden gevisiteerd. Een belangrijke functie van een visitatie is de mogelijkheid die het corporaties biedt om bij te dragen aan kwaliteits- en dienstverleningsoptimalisering. De laatste jaren veranderen de maatschappelijke omstandigheden waarbinnen een corporatie opereert sterk. Ik verwacht dat de druk op corporaties nog wel enige tijd zal voortduren. Corporaties zullen prestaties en besturing op deze maatschappelijke dynamiek voortdurend moeten blijven aanpassen. Een visitatie kan daarbij behulpzaam zijn. Het lerende element van visitaties vind ik daarom zeker zo belangrijk als het afleggen van verantwoording over de maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaren. Als visitor kijk ik goed naar de governance en het presteren naar vermogen, in samenhang met de maatschappelijke prestaties van corporaties. Van huis uit ben ik fiscaal bedrijfseconoom, waardoor ik de financiële bedrijfsvoering van een corporatie goed kan doorgronden.

Reeds gevisiteerd

- 2003 Woningstichting Hellendoorn, Nijverdal
- 2004 Stichting Waterweg Wonen (preview), Vlaardingen
- 2005 Stichting Heuvelrug Wonen, Driebergen
- 2005 Wonen West Brabant, Bergen op Zoom
- 2006 Woningstichting Samenwerking Vlaardingen, Vlaardingen
- 2007 Stichting Destion, Nieuw-Bergen
- 2007 Woonmij Dinkelborgh, Denekamp
- 2008 Stichting R&B Wonen, Heinkenszand
- 2008 Welkom Bolsward, Bolsward
- 2009 Vieya Wooncorporatie, Dongen
- 2010 Ressort Wonen, Rozenburg
- 2010 SSH Utrecht, Utrecht
- 2010 Standvast Wonen, Nijmegen
- 2010 Stichting Woonborg, Vries
- 2011 Stichting AlleeWonen, Roosendaal/Breda
- 2011 Woonstichting De Zes Kernen, Abbenbroek
- 2011 Stichting Destion, Gennep
- 2011 Lek en Waard Wonen, Nieuwpoort
- 2011 Stichting PeelrandWonen, Boekel
- 2011 Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout, Dongen/Oosterhout

- 2011 Vieya (Midterm Review), Dongen
- 2011 Woningstichting Wierden en Borgen, Bedum
- 2012 Woningstichting Kockengen, Kockengen
- 2012 Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland, Ballum
- 2012 Stichting Elkien, Heerenveen
- 2012 Staedion, 's-Gravenhage
- 2012 Woningstichting Heteren, Heteren
- 2013 Woningbouwstichting Cothen, Cothen
- 2013 Stichting Idealis, Wageningen
- 2013 WoonFriesland, Grou
- 2014 Stichting woCom, Someren
- 2014 Stichting Woonstad Rotterdam, Rotterdam
- 2014 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, Volendam
- 2014 Pré Wonen, Velsbroek
- 2015 Stichting Intermaris, Hoorn
- 2015 Stichting Thús Wonen, Dokkum
- 2015 Woningstichting De Delthe, Usquert
- 2015 Stichting Trivire, Dordrecht
- 2015 Veenendaalse Woningstichting, Veenendaal
- 2015 de Woningstichting, Wageningen
- 2016 Stichting Elkien, Heerenveen
- 2016 Woningbouwvereniging Heerjansdam, Heerjansdam
- 2016 Gemeentelijk woningbedrijf Ameland, Ballum
- 2016 De Goede Woning, Zoetermeer

Specifieke deskundigheid

- Kennis van het lokale en regionale openbaar bestuur
- Uitgebreide ervaring als commissaris en bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties, waaronder corporaties
- Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening

Kort CV

- Geboren in 1952
- Opleiding: propedeuse Nederlands Recht, Doctoraal fiscale bedrijfseconomie
- 1980-heden Diverse bestuurslidmaatschappen, binnen en buiten de volkshuisvesting
- 1980-heden Diverse commissariaten binnen en buiten de volkshuisvesting
- 1985-1998 Conrector en (sector)directeur voortgezet onderwijs
- 1994-1998 Raadslid gemeente Gorinchem
- 1998-2010 Wethouder gemeente Gorinchem, ondermeer ruimtelijke ordening, grondzaken en volkshuisvesting
- 2011-2015 Statenlid provinciale staten Zuid-Holland

Nevenfuncties

- 2008-heden Voorzitter van de rekenkamercommissie van de gemeente Echt-Susteren
- 2010-2015 Voorzitter Stichting Vrienden van het Van Andel-Spruijt Natuurcentrum Gorinchem
- 2013-heden Lid permanente scoutingcommissie kamercentrale Zuid-Holland-Zuid, VVD
- 2015-heden Voorzitter van de gezamenlijke klachtencommissie van Woondiensten Aarwoude en Woningstichting Nieuwkoop

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/herman-van-santen/9/288/336>

Algemeen commissielid/Secretaris **Drs. W.M.R. de Water (Wilma)**



Korte kennismaking

Mijn loopbaan staat in het teken van de corporatiesector. Na mijn studie Sociale Geografie ben ik dienst gekomen van de NWR en heb ik mij bezig gehouden met onderzoek naar ontwikkelingen in de woningmarkt en verhuurbaarheidsvraagstukken. Mijn focus heeft zich daarna verbreed naar duurzaamheid en kwaliteitszorg binnen corporaties. Vanaf 2003 ben ik directeur van Raeflex en heb ik me actief bezig gehouden met de ontwikkeling van het visitatiesysteem. Daarin komen zowel mijn kennis over het inhoudelijk werk van corporaties, als mijn kennis van kwaliteitszorg tot hun recht. De maatschappelijke prestaties van corporaties zijn de invalshoek. Het is belangrijk dat corporaties daarover verantwoording afleggen. Vanaf 2008 werkt Raeflex samen met NQA, een adviesbureau dat kwaliteitsbeoordelingen geeft aan het hoger onderwijs en met Carentas dat beoordelingen in de zorgsector uitvoert.

Visitaties

Visitaties hebben een integraal karakter: het gaat om de verbinding tussen de prestaties van corporaties en de vraag vanuit de samenleving. Het gaat dan ook om vragen als: Welk ondernemingsplan is er geschreven en hoe passen de jaarplannen daarin? Wordt er regelmatig in kwartaalrapportages terug gekeken hoe het met de prestaties staat? En hoe passen die prestaties bij de ambities? De externe legitimatie van het werk van corporaties heeft daarbij terecht een belangrijke plek gekregen in het visitatiestelsel. Als lid van een visitatiecommissie let ik dan ook vooral op Presteren naar Opgaven en ambities, de mening van belanghebbenden en Governance. Ik leg daarbij dwarsverbanden met het andere prestatieveld: Presteren naar Vermogen. Ik ben enthousiast over visitatietrajecten, die niet alleen als verantwoording worden gezien, maar ook een rol in de kwaliteitsverbetering van corporaties krijgen. Dan wordt het instrument ten volle benut. Bij kennismakingsgesprekken vraag ik dan ook altijd naar de aandachtspunten die een corporatie in het traject graag belicht wil zien, vanuit de ruimte die de methodiek daarvoor biedt.

Reeds gevisiteerd

Als directeur van Raeflex betrokken bij alle visitaties die sinds 2003 zijn uitgevoerd (circa 300). Deze rol bestaat uit: accountmanager bij visitaties voor de corporaties, sparring partner voor de visitatiecommissies, soms in de vorm van schaduwcommissielid, en tegenlezer van de conceptvisitatierapporten.

Als commissielid of projectleider betrokken bij:

- 2010 Woonbedrijf Eindhoven, Eindhoven
- 2011 Wetland Wonen, Vollenhove
- 2012 Valburg (Midterm Review), Zetten
- 2012 Woonbeheer Borne, Borne
- 2012 Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland, Ballum
- 2012 Harmonisch Wonen, Lelystad
- 2013 Woningbouwstichting Cothen, Cothen
- 2013 Woonwaard, Alkmaar
- 2013 Woningstichting Wuta, Nigtevecht

- 2014 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel
- 2014 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2014 Stichting Woningbeheer Betuwe, Lienden
- 2014 Eemland Wonen, Baarn
- 2014 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, Volendam
- 2015 Woningstichting De Volmacht, Gieten
- 2015 Woningstichting Nieuwkoop, Nieuwkoop
- 2015 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
- 2015 Veenendaalse Woningstichting, Veenendaal
- 2016 Woningstichting Maasvallei Maastricht, Maastricht
- 2016 Woningstichting Gouderak, Gouderak
- 2016 Omnia Wonen, Harderwijk
- 2016 Lyaemer Wonen, Lemmer
- 2016 Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland, Ballum
- 2016 De Reenske Compagnie, Hoogezand-Sappemeer

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Uitgebreide kennis van kwaliteitszorg
- Als directeur van Raeflex sinds 2003 nauw betrokken bij de ontwikkeling van het visitatiestelsel voor woningcorporaties

Kort CV

- Geboren in 1955
- Opleiding: Sociale geografie en diverse opleidingen gericht op kwaliteitszorg, organisatieverandering, conflicthantering: onder meer opleiding tot mediator
- 1987-2003 Onderzoeker en adviseur bij NWR, later Aedes, op het gebied van woningmarktonderzoek, milieubeleid, kwaliteitszorg, interne organisatie, ontwikkeling en innovatie
- 2003-heden Directeur Raeflex
- 2010 Ontwikkelgroep visitatiemethodiek (SVWN)
- 2014 Doorontwikkeling visitatiemethodiek naar 5.0: bijdrage geleverd en vanuit Raeflex pilots uitgevoerd

Nevenfuncties

- 2003-2007 Lid van College van Deskundigen Perspekt, kwaliteitstoetsen voor verpleeg- en verzorgingshuizen
- 2010-2014 Bestuur VVAO Gooi en Eemland, penningmeester

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/wilma-de-water/10/98/b03>

Bijlage 4 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
<p>Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)</p>	<p>7 nieuwbouwwoningen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aangenomen initiatiefvoorstel Raad, nov 2013 • Agenda raadsvergadering 26 oktober 2015 • Amendement aangenomen door Raad, op uitwerking.... Starterswoningen, mrt 2014 • Besluitenlijst commissievergadering 3 maart 2014, mrt 2014 • Besluitenlijst raadsvergadering 26 maart 2014, maart 2014 • Besluitenlijst raadsvergadering 26 oktober 2015 • Collegebesluit bouw 7 woningen, dec 2014 • Collegebesluit bouw 7 woningen vervolg, sept 2015 • Collegebesluit gewijzigd technisch en functioneel PVE, dec 2013 • Collegebesluit initiatiefvoorstel kleine starterswoningen, feb 2014 • Offerte Fooq Design en Build 7 nieuwbouwwoningen • Raadsbesluit uitwerking initiatiefvoorstel kleine starterswoningen, maart 2014 • Raadsvoorstel nieuwbouw 7 woningen, sept 2015 <p>De Hagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besluitenlijst raadsvergadering 26 oktober 2015 • Collegebesluit Privaatrechtelijk handelingen De Hagen, aug 2014 • Collegebesluit Sociaal Pakket De Hagen, okt 2014 • Raadsvoorstel vaststellen bestemmingsplan De Hagen-Hollum • Zienswijzen (4x) ontwerpbestemmingsplan De Hagen <p>Herijking Strategisch Voorraad Beleid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collegebesluit herijking Strategisch Voorraad Beleid door Fooq, april 2014 • Offerte herijking Strategisch Voorraad Beleid, mrt 2014 <p>Huisvestingsvordering 2005 aanpassing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besluitenlijst raadsvergadering 23 april 2012 • Raadsbesluit initiatiefvoorstel aanpassing leeftijdsgrens aanleunwon, april 2012 <p>Kwaliteitsverbetering huurwoningen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aankondiging onderzoek door Invent • Besluitenlijst raadsvergadering 27 oktober 2014 • Brief aankondiging flora en fauna onderzoek • Collegebesluit gunning opdracht maatwerkadvies aan Fooq, okt 2013 • Collegebesluit inhuren Fooq voor begeleiding ISV-3 project, jan 2015 • Collegebesluit kwaliteitsverbetering huurwoningen, sept 2014 • Collegebesluit om project ISV-3 aan raad voor te leggen ivm benodigd krediet, aug 2013 • Notitie kwaliteitsverbeteringen huurwoningen GWA • Raadsbesluit kwaliteitsverbetering huurwoningen, okt 2014 <p>Nul op de meter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collegebesluit onderzoek nul op de meter, sept 2015 • Informatie aan Raad mbt onderzoek nul op de meter, sept 2015

	<p>Onderhoudsplannen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besluitenlijst raadsvergadering 25 februari 2013 • Collegebesluit meerjarenonderhoudsplan 2013 – 2021, jan 2013 • Meerjarenonderhoudsplan 2013 – 2021 • Raadsbesluit meerjarenonderhoudsplan 2013 – 2021, feb 2013 <p>Pilot huurwoningen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brief aan huurder compensatie voor gebruik elektriciteit en water • Brief bij enquête onderhoud, nov 2013 • Collegebesluit aanneming Pilot huurwoningen GWA • Enquête woningonderhoud GWA • Fase 3 Programmafase <p>Technisch en functioneel PvE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collegebesluit gewijzigd technisch en functioneel PVE, dec 2013 • Collegebesluit technisch en functioneel PVE, okt 2013 • Functioneel en technisch Programma van Eisen, okt 2013 • Functioneel en technisch Programma van Eisen gewijzigd, dec 2013 <p>Verkoopplan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besluitenlijst raadsvergadering 23 april 2012 • Memo College aan Raad, juni 2012 • Memo College aan Raad, sept 2012 • Raadsbesluit initiatiefvoorstel variant A, apr 2012 <p>www.waarstaatjegemeente.nl</p>
<p>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brief aankondiging taxatie huurwoning tbv opstalverzekering • Geen verdere documenten
<p>Presteren naar Vermogen (PnV)</p>	<p>Jaarverslagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collegebesluit jaarverslag 2012 GWA • Collegebesluit jaarverslag 2013 GWA • Collegebesluit jaarverslagen 2014 en 2015 GWA • Jaarverslag 2012 GWA • Jaarverslag 2013 GWA ter kennis name naar gemeenteraad • Jaarverslag 2013 GWA • Jaarverslag 2014 GWA • Jaarverslag 2015 GWA
<p>Governance</p>	<p>Bedrijfsvoering GWA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actieplan Professionalisering GWA • Collegebesluit Bedrijfsvoering, dec 2012 • Voorstel van Thús Wonen voor ondersteuning GWA <p>Huurincasso Flanderijn en Van den Borg</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collegebesluit samenwerkings ovk huurincasso Flanderijn en Van den Borg, jan 2014 • Samenwerkingsovereenkomst Incasso Flanderijn en Van den Borg <p>Organisatie GWA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collegebesluit Organisatie GWA, okt 2013 <p>Samenwerken met Thús Wonen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dienstverleningsovereenkomst GWA en Stichting Thús Wonen, feb 2013

Bijlage 5 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal vier face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland.

Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland (werkorganisatie)

Paul Kiewiet, adjunct-directeur

Sjouke Winia, coördinator

Douwe Molenaar, eerste aanspreekpunt Vastgoed

José Kooiker, eerste aanspraakpunt Verhuur en Financiën

Huurders

Mevrouw Ruijgh

De heer Drost

Verantwoordelijk Wethouder Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland

Nico Oud

Gemeenteraad Gemeente Ameland (te beschouwen als toezichhouder)

Dirk Brouwer, Ameland '82

Piet IJnsen, Algemeen Ameland

Irma Marinus, PvdA

Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance

Beoordeling Presteren naar Opgaven

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt de onderstaande meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers als volgt een kwantificering van de mogelijk marges is gekoppeld:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%

Beoordeling Presteren naar Ambities, Presteren naar Vermogen, Governance

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance kijkt de visitatiecommissie eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Als dat het geval is, beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve zin afwijkt. In dat geval worden er pluspunten gegeven. Wanneer de corporatie niet aan het ijkpunt voldoet, wordt automatisch een 5 of lager gegeven. De commissie zal in dat geval aangeven op welke onderdelen de corporatie niet voldoet (minpunten).

Cijfer	Benaming	Prestatie
1	zeer slecht	
2	slecht	
3	zeer onvoldoende	
4	ruim onvoldoende	
5	onvoldoende	
6	voldoende	Voldaan aan het ijkpunt (omschreven in de methodiek)
7	ruim voldoende	
8	goed	
9	zeer goed	
10	uitmuntend	

Beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

De meetschaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitmuntend) wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.